# プロサポート約款

第1条　　（サービス）
本約款はお客様がデルに対してサービスの提供を行うごとに適用される。本約款に基づいて提供されるサービスの詳細は、別途合意する個別契約により規定される（以下総称して「本件サービス」という）。本約款の条件と個別契約の条件との間で解釈の齟齬が生じた場合、本約款が優先的に適用される。本件サービスには、お客様が第三者から購入し、またはデルが販売店あるいは代理人として購入した第三者のサービスを含まない（製造業者により提供される第三者製の周辺機器に関する延長保守等を含み、以下「第三者サービス」という）。

第2条　　（条件）
1.　（本件サービスの引き合い、見積、注文）
お客様は本件サービスをデルに注文する場合、デルの見積を特定し、提供される本件サービスの内容と請求書の発送住所を個別契約に記載しなければならない。お客様は書面、電話またはファックスにより注文をすることができる。電話による注文は書面またはファックスにより追認されなければならない。全ての注文はデルの承諾により成立する。お客様がオンラインにより注文する場合、デルはお客様に対してユーザ名とパスワードを発行する（以下「購入コード」という）。購入コードの受諾及び使用により、お客様は電子注文の有効性を認識し、係る電子注文は書面でなされたものと同じ効力を有するものとみなす。更にお客様は、購入コードの使用によって注文された全ての本件サービス料金の支払に責任を持つものとし、係る購入コードを秘密として管理することに合意する。
2.　（料金）
本約款で規定する本件サービスの料金は、デルが所属する地域におけるその時点で有効な価格またはデルの見積によるかいずれかとする。本件サービスが時間単位により提供される場合または部品等の提供を必要とするものである場合、当該見積における価格は、当該見積の目的のみに提供される。そのために必要となる前払金等は返還されない。
3.　（請求及び支払）
個別契約に別段の規定がない限り、本件サービス料金の支払条件は当月 5 日締め当月末払いとする。お客様はデルが発行する請求書に基づき本件サービス料金に消費税を加算した金額を支払う。お客様の要求により契約時間外の作業が発生した場合または、特定のサービスが通常想定している範囲を超えて作業が発生した場合、お客様は追加料金を支払う。本項記載の支払条件により本件サービス料金が支払われない場合、デルはお客様に対して、年利14.6%の遅延損害金及び回収に必要な費用（合理的な弁護士費用等を含む。）を請求する権利を留保する。

第3条　（第三者製品、第三者サービス及びソフトウェアのインストール）
「第三者製品」とは、デルの商標が付されていないハードウェア、ソフトウェアその他周辺機器を意味する。「デル・ブランド」とは「デル」の商標が付されたコンピューターハードウェア製品をいい、当該製品の全ての標準構成部品を含むが、(1) ソフトウェア、サウンドカード、スピーカー、外付けデバイス、デル・ブランドのハードウェア製品にデルからの出荷後付されたアクセサリまたはパーツ (2) デル・ブランドのハードウェア製品にお客様の要請によりデルのカスタム・ファクトリー・インテグレーション・サービスを通じて付されたアクセサリまたはパーツ (3) デルの工場で設置されたものでないアクセサリまたはパーツ (4) 第三者ソフトウェア及び周辺機器または (5) デルの標準価格表に含まれないモニター、キーボード及びマウスを含まない。第三者製品または第三者サービスは、本件サービスにより定義され、お客様により提供されるか、あるいはお客様のためにデルが購入する。デルが購入した第三者製品が、デルによる購入後合理的な期間経過後も本件サービスに利用されない場合、当該第三者製品はお客様に送付され、お客様は係る製品の代金を、デルからの請求書受領後 30 日以内に支払う。デルはお客様の選択した仕様（第三者製品の改変または技術的な変更を含む）につき責任を負わない。デルまたは製造者もしくはその権限ある代理人を除く他の第三者がハードウェアまたはソフトウェアに作用した場合、製造者保証またはサービス契約の条件は無効となる。デルは第三者が付与する保証または係る保証に基づきデルがもたらす成果につき責任を負わない。お客様とデルの間で別途書面により合意しない限り、第三者サービスは当該第三者とお客様との間の契約条件に従う。お客様により提供されたソフトウェアについて、お客様はデルに対し、必要に応じ（及び技術仕様書の要請に従い）、本件サービスで使用する（その後の再インストールのためのバックアップ用に電子媒体に記録されたものを含む）全てのソフトウェアを複製し、インストールし、または修正する権限を付与する（または、デルのために係る権限を取得する）。お客様はデルに対し、本件サービスで使用する第三者製品を、当該製品の提供者または所有者が有する所有権またはライセンス権（特許権及び著作権を含む）を侵害することなく、アクセスを許可し、複製し、頒布し、使用し、修正（派生物の作成を含む）し、またはインストールする権利をデル、デルの再委託先及びその従業員に対して付与するために必要なあらゆるライセンス、同意、法令上の証明、または承認をお客様が獲得したことを保証する。

第4条　　（知的所有権）
別途書面による合意がない限り、本約款は、デルからお客様に対して、いかなる知的所有権の譲渡をも構成しない。本件サービスに関連してデルから提供され、または本件サービスの実施中あるいは実施の結果としてデルが準備した全ての技術、プログラム、システム、情報、データ、書類またはその他の資材（以下総称して「資材等」という）に係る権利はデルに帰属する。該当する本件サービスの対価が全て支払われることを条件として、デルは、デルが権利を有する資材等を使用する権利をお客様に許諾する。お客様は資材等が、お客様の社内利用のためにデルが開発した製品の一部を構成する場合があることを確認する。

第5条　　（輸出管理、各種規制対応）
1.　（輸出関連法の遵守）
お客様は、本約款に関連した各々の活動に対して管轄権を有するあらゆる政府機関が発する適用法律、命令及び規則を自らの費用において遵守する。また、サービスに関して適用される法律、命令及び規則を相手方当事者が遵守するために必要なあらゆる情報をデルに対して提供する。お客様は、本約款に基づいて販売、ライセンス、もしくは提供された本件サービス、並びに本約款に基づいてなされた取引（テクノロジーに関する取引及びソフトウェアに関する取引を含む）が、輸出規制に関する法令（本件サービスの製造国及び使用先の国の輸出規制に関する法令を含む）に従うことを確認し、これらの法令を遵守することに合意する。本約款に基づいて購入された本件サービスは制限付きエンドユーザーまたは制限付きの国に対して販売、賃貸その他の移転をすることはできない。さらに、本件サービスは大量破壊兵器（核物質、核施設、核兵器、ミサイル、ミサイル発射支援または生物化学兵器の設計、開発、製造または使用に関する活動を含むが必ずしもこれらに限られない）に関する活動に従事しているエンドユーザーに対して販売、賃貸その他の移転をすること、または本件サービスをこれらのエンドユーザーに利用させることはできない。お客様は全ての適用される輸出関連法律、命令及び規則を遵守することに合意する。さらに、お客様によるかかる適用法令の違反または違反の疑いに起因する、デルに対するあらゆる損失、費用、罰金または請求を補償し、防御し、デルを免責することにお客様は同意する。
2.　（輸出）
お客様は、お客様が提供するソフトウェアまたは、本件サービスの一部として使用されるソフトウェアに暗号が含まれていないこと、あるいは含まれている場合許可なく輸出ができることを保証する。先述の保証をお客様が表明できない場合、お客様はデルに対して、デルが米国政府または日本国政府から必要な許認可を得るために必要な情報全てを提供し、また当該許認可を取得するために必要な追加的な支援を行う。先述の記載にも拘らず、お客様はソフトウェアの輸出に際し、許認可が必要な場合その取得に一切の責任を有する。デルはお客様に対して、デルが提供したソフトウェアに関する輸出許可証を要求することができる。米国政府または日本国政府が要求する輸出許可証の発行を条件として、デルは本件サービスに対する注文を受諾する。デルは、お客様が係る許認可の取得または証明の提供ができないことに起因する製品の納品遅延等に責任を負わない。
第三者製品またはソフトウェアが当該製品の納品地の法規制を満たさない場合、デルは本件サービスの仕様、個別仕様書または技術仕様書の内容を実施する義務を負わず、もしくは本件サービスの一部として第三者製品を設置

する義務を負わず、あるいは本件サービスを履行する義務を負わない。

第6条　　（お客様の責任）
お客様は本件サービス（電話サポートを含む）の提供を受ける前に、全ての現存するデータ、ソフトウェア、及び影響を受けたシステム上のプログラムをバックアップする責任を有する。お客様は、デルがお客様の要請によりバックアップ、リカバリまたは同様のサービスを補助できることを理解し同意する。お客様とデルの間で別途書面により合意しない限り、かかる補助行為は本約款の範囲外であり、デルは独自の裁量に基づきバックアップ、リカバリまたは同様の補助行為を提供するが、いかなる保証も提供しないものとする。デルはデルの技術者、エンジニアまたは代理人がお客様を補助する際に使用する可能性のあるあらゆる第三者製品についていかなる保証も提供しない。デルはデータ、ソフトウェアまたはプログラムの消失、リカバリまたは毀損、あるいはコンピュータもしくはネットワークシステムの使用による損失等につき責任を負わない。デルが本件サービスを履行するにあたり（1）お客様が自らの従業員、設備、機器、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークまたは情報への安全なアクセス権限をデルに提供すること、及び（2）お客様の時宜を得た判断、関連する問題もしくは情報に関する通知、または承諾もしくは許可等がなされること、を条件とすることをお客様は確認する。お客様は本件サービスの個別契約書または技術仕様書に記載された本件サービスの実施に必要なライセンス、承認または同意を遅滞なく獲得しデルに提供する。お客様はデルに対してシステム、情報及びお客様のリソースに対する完全なアクセス権原をデルの合理的な要請に従い提供しなければならない。かかるリソースを適時に提供できなかった場合、デルが合意した義務の履行期を延期することができる。別途お客様デル間で締結された機密保持契約に基づく開示で無い限り、、お客様がデルに対して電話または電子的手段等により開示または送付した情報またはデータは機密情報とみなさないことにお客様は同意する。

第7条　　（本件サービスの範囲）
以下に記載の場合を除き、本件サービスがデルブランドのシステム補修を目的とする場合、係るサービスは本約款の範囲内でシステムまたはその構成部品に生じた不具合を補修するのに必要なサービスであると解釈される。従って、予防的な保守サービスは含まれない。ソフトウェアの問題により必要となる補修または、デル（その代理人を含む）以外の第三者によるシステムの変更、調整あるいは補修により必要となる補修は含まれない。個別契約において別途合意がない限り、本件サービスには以下の事象に起因する障害によるシステムまたはその構成部品の補修を含まない：

（1）　デル（その代理人を含む）以外の第三者によるシステムまたはその構成部品に生じた事故あるいは誤用（不適切な電圧線の使用、不適切なヒューズの使用、接続不可能な部品の使用、不十分な通気または取扱説明書に従った使用をしなかったこと等）
（2）　不可抗力（雷、洪水、竜巻、地震または台風等）
（3）　システムの移動

第8条　　（限定的保証及び責任の制限）
1.　（限定的保証）
デルは本件サービスが標準的な技術水準をもって実施されることを保証する。これ以外に、デルは本件サービスにつき明示的または黙示的な保証をも表明しない。係る保証には第三者製品への保証、本件サービスの実施に際して使用するハードウェアまたはソフトウェアの性能に関する保証、本件サービスから得られる結果またはデルの推奨の結果に対する保証等を含む。なお、係る「推奨の結果に対する保証」には、デルが提供した推奨の実施により生じた、本件サービスの二次的派生物またはシステム自体の性能、商品適合性、適切性、非侵害性または特定目的への適合性に関する黙示的な保証等も含む。
2.　（責任の制限）
デルは、損害の可能性につき事前に知らされていた場合であっても、デルが提供する本件サービスに関連して生じる付随的損害、間接的損害、特別損害または派生的損害につき責任を負わない。また、本件サービスが生命または身体に損害が発生する場合を除き、本件サービスに関連して生じるデルの責任の総額は、当該個別契約に基づき既に支払われた費用の総額を上限とする。
3.　（危険度の高い活動）
お客様は、デルが自社ブランド製品または本件サービスが危険度の高い目的（医療機器、原子力発電、公共交通機関、航空運輸またはその他の生命に重大な影響のある使用方法等）につき試験をし、あるいは保証していないことを了承する。また、お客様はデルが自社ブランド製品または本件サービスが係る危険度の高い目的に適している保証をしていないことを了承する。

第9条　　（補償）
お客様は以下に記載する損害からデルを免責し補償する：

（1）　個別契約において必要となる適切な許認可、知的財産権あるいはその他の固有の権利をお客様が取得しないことから生じる損害（お客様が提供するソフトウェアの複製権を含むがこれらに限らない。）
（2）　輸出許可の存在またはソフトウェア等を輸出する許可に関する誤った、または不正確な表明に起因する損害

第10条　　（一般条項）
1.　（譲渡）
個別契約に別段の記載がない限り、お客様はデルの事前の書面による場合のみ、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡できる。デルは本約款に規定する本件サービスを第三者に再委託できる。
2.　（完全合意及び分離可能性）
本約款（添付別紙等を含む）は、本約款の目的に関するお客様デル間の完全な合意であり、お客様デル間の事前の口頭または書面による理解、意見交換あるいは合意事項に優先する。両当事者の権限ある者の記名押印による書面によらない限り、本約款の全部または一部の変更は無効とする。本約款の何等かの条項が無効であると判断された場合であっても、その他の条項は効力を有する。
3.　（独立事業者）
お客様及びデルは独立した事業者である。本約款で別段の規定がない限り、いずれの当事者も、明示的または黙示的に、他方当事者に法的義務を課す権限を有しない。
4.　（不可抗力）
デルは、本約款の期間中に不可抗力によって生じた債務の履行遅滞につき責任を負わない（但し支払債務を除く）。係る不可抗力には、火事、洪水、戦争、通商制限、ストライキ、暴動または官公庁の介入行動を含むがこれらに限られない。この場合、債務の履行を遅滞した当事者は直ちに書面をもって当該不可抗力に関する通知を他方当事者に送付する。債務の履行を遅滞した当事者の債務履行は、不可抗力の期間中は免責されるが、係る不可抗力の期間が 30 日を超える場合、他方当事者は債務の履行を遅滞した当事者に書面による通知を行うことにより、直ちに該当する個別契約を解除できる。
5.　（表題）
本約款の表題は参照目的にのみ使用されており、本約款の意味または解釈に影響を及ぼさない。
6.　（準拠法、合意管轄）
本約款の準拠法は日本法とし、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。
7.　（紛争処理）
本約款及び本約款に基づいて締結される個別契約に起因する紛争は裁判によらず極力当事者間の協議により解決し、係る当事者間の協議は秘密として扱うものとする。先述の記載にも拘らず、いずれの当事者も前項の合意管轄裁判所に対して、現状維持を確保するために必要な差止請求または仮処分請求等を申請し、時効の成立を中断するための必要な申請を行い、または債権を確保するために必要な法的手段を取る権限を留保する。両当事者間の紛争が通知受領後 30 日以内に解決しない場合、各当事者は法が許容する全ての救済手段を訴求することができる。
8.　（第三者の権利）
本約款に明示的に規定される場合を除き、お客様及びデル以外の第三者は契約法（第三者の権利）に基づき本約款に関するいかなる権利も得ることはできないことを、お客様及びデルは明示的に確認し同意する。